Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

25 764 Reisdocumenten

Nr. 94

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 november 2015

Tijdens ons Algemeen Overleg van 12 november 2014 (Kamerstuk 32 734, nr. 27) hebben wij gesproken over de consulaire dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland, onder andere in aansluiting op mijn brief van 4 november 2014 (Kamerstuk 25 764, nr. 86). Graag informeer ik u over de huidige stand van zaken aangaande het paspoortproces, DigiD en het 24/7 *Contact Center* voor Nederlanders in het buitenland.

Herinrichting van het postennet

De aangekondigde afbouw van de consulaire dienstverlening van de honorair consulaten met biometrische apparatuur en van de posten in Antwerpen, Canberra, Düsseldorf, Milaan, München en Chicago zal uiterlijk op 1 januari 2016 zijn voltooid. Na onderzoek is besloten dat de consulaire dienstverlening in Brussel tegelijk kan worden afgebouwd met Antwerpen. Nederlanders in nood kunnen in het buitenland nog steeds terecht bij alle Nederlandse vertegenwoordigingen voor consulaire bijstand, en voor een noodpaspoort of een *laissez passer*. Er is ruime aandacht voor goede alternatieven voor paspoortverstrekking aan niet-ingezeten Nederlanders. Zij kunnen nog steeds hun reisdocument aanvragen bij een groot aantal posten in ons wereldwijde netwerk. Het aantal klachten van de Nederlandse niet-ingezetenen over de herinrichting is beperkt.
Een mobiel vingerafdrukopnameapparaat wordt ingezet voor mensen die echt niet kunnen reizen maar wel een paspoort nodig hebben.
Niet-ingezeten Nederlanders kunnen in plaats van een paspoort ook een verklaring omtrent bezit Nederlanderschap aanvragen om de termijn voor verlies van het Nederlanderschap te stuiten. Deze kan op afstand worden aangevraagd en verkregen. Van deze mogelijkheid wordt toenemend gebruik gemaakt.

kst-25764-94
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

Uitbreiding aantal aangewezen gemeenten

De gemeenten Venlo en Breda zijn begin april 2015 gestart met de verstrekking van reisdocumenten aan niet-ingezetenen en willen zich inspannen voor de behandeling van een aanzienlijk aantal reisdocument-aanvragen. Enkele andere aangewezen gemeenten hebben de openingstijden voor niet-ingezetenen per 1 januari 2015 uitgebreid. Nederlanders in het buitenland kunnen nu terecht bij de gemeenten Bergeijk, Bergen op Zoom, Breda, Den Haag, Echt-Susteren, Enschede, Haarlemmermeer (alleen op Schiphol), Maastricht, Montferland, Oldambt en Venlo. Uit de cijfers blijkt dat de doelgroep deze gemeenten steeds beter weet te vinden (2012: 20.071, 2013: 21.945, 2014: 29.989 aanvragen).
Met de aanwijzing eind dit jaar van de gemeente Sluis in Zeeuws-Vlaanderen zullen de mogelijkheden tot aanvragen aan de grens geografisch optimaal zijn gespreid.
Met deze forse uitbreidingen worden eventuele wachttijden beperkt. Er is goed overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de grensgemeenten. Eventuele wachttijden worden gemonitord, zodat desgewenst en indien mogelijk aanvullende maatregelen worden genomen, zoals het uitbreiden van capaciteit of het doorverwijzen naar andere aangewezen gemeenten.

Modernisering van het paspoortproces

Goede dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland wordt tevens gewaarborgd door een aantal maatregelen die ik neem om de verstrekking van paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten in het buitenland te moderniseren.

De bundeling van de wereldwijde backoffice taken bij de Regionale Service Organisatie in Den Haag, een ontwikkeling die medio 2016 zal worden afgerond, is gericht op verbetering van kwaliteit en efficiëntie van het paspoortproces. Door deze bundeling zijn er minder medewerkers op de posten nodig voor het reisdocumentenproces – waar de klant niets van merkt – en blijft de kostendekkende prijs beheersbaar. Flexibiliteit van personeel is vooral van belang wanneer het aantal aanvragen in 2019 zal dalen (ten gevolge van de invoering van de tienjarige geldigheid van het paspoort en de identiteitskaart voor volwassenen in 2014).

U hebt mij gevraagd een slag te maken op het terrein van digitalisering van de paspoortaanvraag en uitbesteding aan commerciële dienstverleners. Zoals ik uw Kamer heb ik toegezegd, is het onderzoek naar de mogelijkheid van digitalisering van het aanvraagproces in het buitenland voortgezet. In goed overleg met mijn collega van BZK ga ik ook verder met mijn onderzoek of en hoe externe dienstverleners (EDV's) in het reisdocumentenproces in het buitenland een rol kunnen spelen. Belangrijke randvoorwaarde daarbij is dat de bescherming van de persoonsgegevens van de aanvragers gewaarborgd blijft. Naar het zich laat aanzien, vergt dit wijziging van de bestaande wet- en regelgeving en van de technische voorzieningen (zowel hardware als software) die in het aanvraag- en uitgifteproces worden gebruikt. Het zorgvuldig uitwerken van een proces waarbij EDV's een rol spelen, vergt hierdoor meer tijd.
In het onderzoek naar de inzet van EDV's bij het in behandeling nemen van paspoortaanvragen worden ervaringen van Nederland en andere Schengen-landen met visumaanvragen via EDV's in aanmerking genomen. Hierbij wordt ook gekeken of kan worden aangesloten bij andere Rijksbrede ontwikkelingen. Het streven is medio 2016 te starten met een pilot in het Verenigd Koninkrijk. In het proces wordt een verantwoorde balans gezocht tussen laagdrempeligheid, klantvriende-

lijkheid en kostenbeperking enerzijds, en veiligheid, betrouwbaarheid en het voldoen aan de wet- en regelgeving anderzijds.

DigiD Buitenland

Niet-ingezeten Nederlanders kunnen sinds 2013 een DigiD aanvragen bij de aangewezen gemeenten Enschede, Maastricht, Echt-Susteren, Den Haag en bij de gemeentebalie van Haarlemmermeer op Schiphol. Door BZK wordt onderzocht of dit bij meer of zelfs alle Nederlandse gemeenten kan. De DigiD-aanvraag is voor de aanvrager geheel *web-based* ingericht op www.digid.nl. Alleen de verplichte, fysieke, identificatie gebeurt bij een gemeente of consulaire balie.
Na een geslaagde pilot bij ambassade Parijs dit voorjaar, wordt de identificatie van niet-ingezeten Nederlanders ook op dertien andere posten uitgerold. Het betreft de posten Ankara, Bangkok, Berlijn, Bern, Londen, Madrid, Paramaribo, Rabat, Rome, Sydney, Vancouver, Washington en Wellington. Naar verwachting zal de uitrol in februari 2016 zijn afgerond. De selectie van de posten in het buitenland is in overleg tussen BZK, de Belastingdienst, SVB en mijn ministerie tot stand gekomen.

24/7

Aansluitend op de sinds april 2014 geboden 24/7 telefonische dienstverlening op het westelijk halfrond, worden dit jaar de posten in de rest van de wereld gefaseerd aangesloten. Mijn ministerie zal vanaf 1 januari 2016 via één centraal nummer en één e-mail-adres, zeven dagen per week, 24 uur per dag, overal ter wereld bereikbaar zijn voor consulaire informatie en hulp alsmede voor het maken van afspraken voor het aanvragen van reisdocumenten, visa en andere consulaire diensten.

De Minister van Buitenlandse Zaken,
A.G. Koenders